

**Análisis de las encuestas
realizadas a las
Instituciones de
educación Superior
que dictan carreras
de turismo y afines**



SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

1. Introducción

En Chile el sistema de educación superior¹ considera tres tipos de instituciones: **Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica** y reconoce oficialmente tres tipos de certificaciones académicas: títulos técnicos de nivel superior, títulos profesionales y grados académicos.

Las universidades se encuentran facultadas para otorgar toda clase de títulos y grados académicos, los institutos profesionales sólo pueden otorgar títulos profesionales (con excepción de aquellos reservados únicamente para las universidades) y títulos técnicos de nivel superior, mientras que los centros de formación técnica sólo se encuentran habilitados para entregar títulos técnicos de nivel superior.

La enseñanza consignada a la Educación en Turismo, ha aumentado sustantivamente en los últimos tiempos alcanzando gran relevancia en el mercado. Es así que de las 61 **Universidades** reconocidas (58 autónomas) del país, 16 imparten carreras de turismo, tanto estatales como privadas.

Asimismo, de los 46 (33 autónomas) **Institutos Profesionales** reconocidos por el Consejo Superior de Educación², 17 ofrecen carreras vinculadas a diferentes áreas el turismo.

Respecto de los **Centros de Formación Técnica**, en la actualidad existen 72³ entidades registradas en el Consejo Superior de Educación, de éstas, 22 ofrecen carreras relacionadas con el turismo, sumando 35 si se suma la variedad de carreras que están vinculadas al sector.

¹ Fuente: Consejo Superior de Educación. Educación Superior en Chile “**Conceptos Básicos de la Educación superior**” [En línea]. Link:<http://www.cse.cl/public/Secciones/seccioneducacionsuperior>.

² Fuente: Consejo Superior de Educación. Estadísticas y Bases de Datos, **Sistema 2012 [en línea]** Link: <http://www.cse.cl/public/Secciones/seccionestadisticas/Estadisticas>

³ Fuente: Consejo Superior de Educación. Estadísticas y Bases de Datos, **Sistema 2012 [en línea]**.

Instituciones de Educación Superior Año 2012

Instituciones de Educación Superior reconocidas	Entidades del Sistema de Educación Superior	Total de entidades que otorgan la carrera de Turismo
Universidades	61	16
Institutos Profesionales	46	17
Centros de Formación Técnica	72	22
TOTAL	179	55

Conocer la realidad sobre las Instituciones de educación Superior que dictan carreras de turismo, no es solo un hecho relevante para SERNATUR, sino también de diversas áreas vinculadas con el sector turístico nacional, principalmente de las entidades que necesitan profesionales capacitados con altos estándares de calidad, dada la demanda que hoy está teniendo el sector.

En tanto, la Organización Mundial del Turismo, a través de su Fundación OMT.Themis, posee el Programa Ted Qual, que es un sistema de aseguramiento de la Calidad para programas de educación y formación en turismo.

Este Programa busca promover la mejora de la claridad de los programas de educación, formación e investigación en turismo. Para ello, se han definido criterios de evaluación con el fin de medir eficacia del sistema pedagógico, así como el grado de incorporación de las necesidades del sector turístico y de los estudiantes a dichos programas (se certifican programas no universidades o instituciones).

La Red, gestionada por la Fundación UNWTO.Themis, cuenta con 65 instituciones de educación, formación e investigación en turismo provenientes de cuatro continentes.

En el marco de este Programa la Fundación Themis es parte de la Mesa de Capital Humano de Chile y en la actualidad existen seis entidades académicas interesadas que están en el proceso de certificación.

Existen 90 instituciones donde sus programas de estudios están acreditados. En América son 15: Estados Unidos (3), Perú (2), Brasil (1), México (3), Ecuador (1), Argentina (1), Canadá (2), Colombia (1), Honduras (1).

El conocimiento de los profesionales de turismo debe ir acorde a las tendencias mundiales, siendo el fenómeno turístico un área que está en constante cambio y a la vez es transversal a diferentes áreas que necesitan profesionales actualizados y con estándares internacionales. Es por esto que es importante tener un conocimiento donde se aborden temas relevantes para el desarrollo del turismo sustentable, tales como: Desarrollo Sustentable del Turismo, Facilitación Fronteriza, Calidad de los Servicios Turísticos, Reducción de la Pobreza a través del Turismo, Cambio Climático, Cuentas Satélites de Turismo, Tendencias de Mercados Turísticos, Competitividad y Comercio de Servicios Turísticos, entre otros, que para Chile constituyen un importante marco de referencia para sus iniciativas en turismo.

2. Metodología

En el marco de la Mesa de Capital Humano, SERNATUR invitó a los integrantes a formar parte de subcomisiones (empleadores, profesionales e instituciones de educación superior), con el fin de apoyar y definir la metodología e instrumento que se iba a utilizar para hacer el diagnóstico.

Es así que para este trabajo se consideró la participación de un grupo de Instituciones de Educación Superior que dictaran carreras de turismo, hotelería, gastronomía y afines, las que fueron representadas por universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica, del ámbito público y privado, del norte, centro y sur del país.

El instrumento a utilizar fue la encuesta tomando como base la que se diseñó para el estudio realizado por la Organización Mundial del Turismo y la Secretaría General Iberoamericana en el año 2009, SEGIB, denominado "Estudio de la Oferta y la Demanda de Formación de los Recursos Humanos en el Sector Turístico en América Latina".

El trabajo de la sub comisión consistió en confeccionar el cuestionario y analizarlo según los objetivos propuestos.

Una vez terminado el cuestionario fue enviado a las entidades a nivel nacional a través de las Direcciones Regionales de Turismo de SERNATUR, solicitándoles que contestaran uno por cada carrera de turismo que tuvieran.

Se obtuvieron un total de 35 encuestas. Importante es resaltar, que dado que varias entidades tienen sus sedes en regiones y las mallas se repiten en todo el país, desde el nivel central se completó solo una que da cuenta de la malla curricular.

3. Análisis.

3.1. Características Generales de las Carreras

De las 26 instituciones que contestaron encuestas (varias tienen más de una carrera), 5 son públicas y 21 son privadas y la modalidad de funcionamiento son 24 son autónomas y dos no lo son.

Existen 65 carreras (programas) de turismo y afines en el país, lo que ha significado un tema complicado para los empleadores dada la diversidad de perfiles que esto implica y que no siempre son conocidos por quienes contratan. De las 65 carreras que existen, 29 de ellas son abordadas en la encuesta, lo que representa el 45% de las carreras a nivel nacional.

	Programas de Carreras de Turismo, Hotelería, Gastronomía y afines abordado en la encuesta	
1	Administración de empresas de turismo	1
2	Administración de hoteles y restaurantes	1
3	Administración en ecoturismo	1
4	Administración gastronómica internacional	1
5	Administración turística	1
6	Administración turística	1
7	Administración de empresas turísticas mención turismo aventura	1
8	Carrera de administración hotelera y gastronomía	1
9	Cocina internacional y tradicional Chilena	3
10	Gastronomía internacional	1
11	Hoteles y restaurantes	1
12	Ingeniería en expediciones y ecoturismo	1
13	Ingeniería en gestión turística	1
14	Ingeniería en gestión turística	1
15	Ingeniería en hotelería y turismo.	1
16	Ingeniero en gestión turística	1
17	Ingeniero en gestión turística	1
18	Técnico de nivel superior en desarrollo turístico	1
19	Técnico en ecoturismo	1
20	Técnico en gastronomía	1
21	Técnico en turismo	3
22	Técnico en turismo	2
23	Técnico guía turismo aventura	1
24	Técnico superior en turismo	2
25	Técnico universitario en turismo	1
26	Turismo de aventura	1
27	Turismo mención turismo aventura	1
28	Turismo mención viajes y turismo	1
29	Turismo Técnico Mención en Servicios Aerocomerciales	1
	Total	35

El **año de inicio de los programa de estudio**, cinco de ellos datan de antes del año 2000, el resto lo hacen desde el año 2001 en adelante, corresponde al resto de las instituciones encuestadas.

De los consultados, 10 nunca han **actualizado el programa de estudio**, 8 de ellos lo ha hecho 1 vez; 2 de ello lo han actualizado dos veces; 6 lo han actualizado 3 veces; 7 cuatro veces y dos 5 veces.

De las instituciones encuestadas 26 se acoge al proceso de admisión del Consejo de Rectores y 9 no lo hace.

Los **tipos de becas** que disponen las instituciones para sus alumnos son las siguientes: 26 las entregan por condición económica; 28 por excelencia académica; 14 por desarrollo integral. Otras becas entregadas son de origen alimenticio, deportivo, indígena, entre otras.

Respecto del **mecanismo de evaluación del estudiante**, todas realizan pruebas individuales y escritas. El trabajo en grupo solo una de ellas dice no utilizarlos, 33 usan las pruebas individuales y 33 el desarrollo de actividades extra programáticas vinculadas a sus estudios.

Todas las entidades dicen tener facilidades para la realización de actividades extra programáticas asociadas al desarrollo profesional o personal de los alumnos/as. Las actividades más comentadas son las que están relacionadas con acompañamientos en la participación e trabajo de las instituciones, apoyo en gestión y organización de seminarios y congresos, clases en terreno, la creación de proyectos emprendedores a través de talleres (expresión oral, artístico, deportivos, de idiomas, culturales. Participación en cursos y talleres externos. Contacto permanente con empresas e instituciones del medio turístico para trabajos partime y prácticas laborales.

Participación en ferias. Talleres de liderazgo.

-----(1)
Se entiende por autonomía (LOCE, Título IV, Art.75 (76), el derecho de cada establecimiento de educación superior a regirse por sí mismo, de conformidad con lo establecido en sus estatutos en todo lo concerniente al cumplimiento de sus finalidades, y comprende la autonomía académica, económica y administrativa. Una vez que una institución es autónoma deja de ser supervisada por el MINEDUC y el Consejo Superior de Educación.

3.2. Principales brechas para la ejecución y actualización del Programa de Estudios.

Este sub ítem tiene como objetivo conocer cuáles son los problemas que tiene la carrera de turismo en la implementación de su trabajo respecto de su propia Institución, los estudiantes, el profesorado y los futuros empleadores.

Brecha con su propia Institución.

Frente a la afirmación si existe ausencia de sistemas de monitoreo de las necesidades que se tienen, el 45,7% dice estar en desacuerdo con la afirmación y un 12,9% está de acuerdo.

Acerca si existe falta de flexibilidad del régimen interno para incorporar las necesidades del sector al programa de estudios, el 37,1% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, en tanto el 22,9% dice estar en desacuerdo.

Respecto de que exista falta de conocimiento por parte de las autoridades sobre las características del programa, el 34,3% está de acuerdo y 28,6% está en desacuerdo

Las brechas que existen de la carrera respecto de sus docentes:

Frente a la afirmación que existiría rotación de los profesores, el 54,3% dice que estar en desacuerdo.

Existiría desproporcionalidad entre profesores contratados por hora/profesores contratados por jornada completa y media jornada, el 45,7% dice estar en desacuerdo.

Un 40% dice estar en desacuerdo respecto de la falta de actualización permanente de los docentes.

El 54,3% dice estar en desacuerdo a que existiría falta de experiencia laboral en el sector.

Respecto que el método pedagógico estaría desactualizado, el 42,9% dice está en

desacuerdo.

Brecha respecto de la carrera y el estudiante

Sobre la motivación que tuvo el estudiante al ingreso a la carrera fue distorsionada sobre la realidad del sector, el 51,4% responde que está de acuerdo con la afirmación.

Ante la afirmación que el desarrollo de prácticas profesionales se realiza más como requisito académico, que como una experiencia y oportunidad profesional, el 42,9% responde estar en desacuerdo.

La falta de participación del estudiante en los procesos de evaluación del programa el 37,1 no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

También se consulta sobre la brecha que podría existir entre el futuro empleador y los estudiantes, las respuestas entregadas frente a las afirmaciones son:

Frente a la falta de integración entre el empleador y los estudiantes en la formulación de los programas de estudios, el 42,9% dice estar en desacuerdo.

También el 42,9% está en desacuerdo frente a la afirmación que hay falta de integración por parte del empleador en el proceso de monitoreo/actualización del programa.

La falta de integración de los empleadores en las acciones de formación del alumno (prácticas profesionales, profesor visitante/permanente, realización de charlas, etc.), el 71,4% dice estar en desacuerdo.

3.3 Desarrollo del Programa de Estudios.

Estas preguntas tienen como fin conocer de qué manera se desarrolla el programa de turismo, respecto de los estándares internacionales definidos por la Organización Mundial del Turismo, en su programa UNWTO. Ted Qual para programas de educación superior en turismo.

Frente a la consulta si el programa contempla estudios que permitan conocer las necesidades del mercado (nacional/internacional) y buenas prácticas educativas, el 82,9% contesta que si lo hacen, principalmente lo hacen en forma bi anual (42,9%) y anual (22,9%).

Acerca de si existen estudios sobre buenas prácticas educativas el 68,6% dice que sí, principalmente a través de las tesis, consejos de escuela conformado por docentes y directores de escuelas, reuniones con empresarios para evaluar las competencias de empleabilidad y los cambios y necesidades que ocurran en el mercado. Esto se realiza principalmente en forma semestral (48,6%).

Del total de encuestados 71,4% de ellos considera el levantamiento de perfiles ocupacionales con estándares de competencia. En tanto, el 68,6% de ellos consideran las levantadas por otras instituciones.

Respecto de la consulta si existen **espacios de integración del empleador en el desarrollo e implementación del programa de estudios** (opción múltiple), el 62,9% dice que lo hace en la formulación del programa, el 68,6% lo hace en la actualización, el 77,1% en la calidad de los profesores; el 82,9% en la realización de talleres y charlas, el 91,4% durante la facilitación de prácticas profesionales.

Frente a **los contenidos de la información entregada al potencial estudiante**, la mayoría responde que lo hace a través del catálogo de la carrera y folletos actualizados con información de becas y noticias.

También algunas instituciones sostienen que hacen una entrevista personal con el Director de la Carrera y también con profesores de algunas especialidades que ofrece la escuela. También cuentan con disponibilidad de responder preguntas por correo electrónico y por teléfono, tanto a potenciales estudiantes, como a apoderados.

En la mayoría de los casos la información entregada contiene programa de estudios, malla curricular, programa de intercambio.

Los **requisitos que se piden para la postulación del estudiante** son similares entre las diferentes instituciones. La Licencia de Educación Media y Certificado de concentración de notas de educación media, certificado de nacimiento, PSU rendida, carnet de identidad y otras solicitudes especiales como certificado de salud compatible para las carreras relacionadas con el turismo de aventura, ecoturismo y afines.

Para alumnos extranjeros le piden fotocopia simple del pasaporte, Licencia de Enseñanza Media otorgada por el Ministerio de Educación de Chile (si la estuviese tramitando debe presentar algún papel oficial que sirva de respaldo para confirmar lo anterior); Concentración de notas de enseñanza media o secundaria (si corresponde se deberá adjuntar tabla de conversión de notas). Si la estuviese tramitando debe presentar algún papel oficial que sirva de respaldo para confirmar lo anterior. La licencia de enseñanza media y la concentración de notas deben estar legalizadas por la embajada respectiva.

Respecto de **competencias de los estudiantes recién ingresados**, el 91.4% de las instituciones no tiene considerado hacer una prueba de selección.

En tanto, el **proceso de inducción** que realizan a los alumnos de primer año es similar, generalmente considera un espacio para dar la bienvenida con diversas actividades. Algunas de ellas lo hacen una semana antes de comenzar las clases.

Generalmente se les invita a los alumnos a una reunión especial para dar a conocer los perfiles de egreso, de qué se trata la carrera, reglamentos, lineamientos sobre la carrera. Conocen a los Directores de Carreras y presentación de académicos. También en algunos casos se hace un recorrido por las instalaciones (uso de biblioteca, sistema de salud, principales salas de clases, asuntos estudiantiles).

Entrega de información sobre perfil de egreso, malla curricular, reglamento régimen de estudios, evolución y oportunidades de la actividad turística, charla de un alumno/a egresado.

También existen los casos donde se les hace una inducción en el ámbito académico, en esto los estudiantes asisten a horas de matemáticas, comunicación, computación, inglés.

En las carreras relacionadas a los tipos de turismo de aventura o ecoturismo, la primera actividad es su participación en salida a terreno donde tienen la experiencia de vivenciar algunas de las actividades y acciones que realizarán durante la carrera.

No todas las instituciones poseen mecanismos para medir la eficiencia del proceso de inducción, al menos la mitad de ellos realizan encuesta de servicio que se aplica a mitad de año donde es posible medir si los estudiantes recibieron la inducción inicial que realiza la institución.

Los tipos de competencias desarrolladas en los estudiantes durante el proceso educativo, según las instituciones, serían las Competencias profesionales, Competencias básicas y las Competencias de empleabilidad.

Capacidad para desarrollar su ejercicio profesional, bajo un marco de consistencia ética, que le permita analizar la función de trabajo.

Otras instituciones lo definen a partir del ser: relacionadas por ejemplo a la capacidad de trabajo en equipo; Del saber: Relacionadas a contenidos vistos en clases; De saber hacer: Relacionadas a la puesta en práctica de los contenidos enseñados.

Dominios de competencias. Dominio: Desarrollo integral y gestión de proyectos (integra competencias que permiten el desarrollo y gestión de expediciones y proyectos afines, considerando las etapas creativas y operativas necesarias para alcanzar los objetivos, en contextos interdisciplinarios); Planificar proyectos de excursiones y expediciones, de orden científico, exploratorio, turístico y de rescate; Organizar la implementación de proyectos; Ejecutar proyectos eficaz y eficientemente; Aplicar sistemas de evaluación de gestión. Dominio: Conducción de personas (Incorpora competencias psicosociales y comunicacionales, que facultan el liderazgo, guía de grupos de personas y desempeño efectivo en equipos de trabajo). Dirigir grupos de personas heterogéneos, atendiendo sus expectativas y cuidando la integridad física mental de cada individuo; Utilizar

procedimientos y técnicas, para un desempeño efectivo en entornos naturales diversos, en un marco de interacción y preservación del medio.

El tiempo promedio que tienen los alumnos **egresados en conseguir su primer trabajo**, el 40% lo hizo en 6 meses, el 22,9% en tres meses y 2,9% en un año.

El tiempo promedio (últimos tres años), que tiene los alumnos **titulados, en conseguir su primer trabajo**, el 37,1% lo hizo en tres meses, el 28,6% en seis meses y 8,6% en 1 años, el 25,7% no realiza seguimiento.

Al consultar sobre el **rango de salarios que reciben los estudiantes** el porcentaje mayor (51,4%) está en el rango de M\$250 a M\$350, le sigue el rango de M\$351 a M\$500 y M\$501 a M\$1.000 con un 20% en ambos casos.

Al consultar sobre el **perfil de egreso** de sus estudiantes, el 77,1% dice que si lo conoce y al consultar si ellos creen que sus **estudiantes conocen su propio perfil** de egreso el 80% dice que si lo conocerían.

El **perfil de egreso** de los estudiantes de las carreras de turismo está vinculado directamente con la diversidad de los 35 programas entregados, algunos de ellos son:

El **Administrador en Empresas Turísticas. Mención en Turismo de Aventura**, es capaz de comunicar de manera oral y escrita información turística en español e inglés a nivel intermedio avanzado. Aplicar procedimientos y técnicas recreativas de seguridad, emergencia, orientación y conocimientos en espacios naturales e internacionales, según estándares y normas de turismo aventura. Satisfacer necesidades del cliente aplicando procedimientos de calidad.

Diseñar productos, programas y servicios turísticos nacionales e internacionales, de acuerdo a necesidades del mercado y empleando aspectos tecnológicos relevantes. Identificar patrimonio relevante en Chile y el mundo bajo parámetros de sustentabilidad

medioambiental. Manejar criterios de planificación para la toma de decisiones en proyectos turísticos y empleando aspectos tecnológicos relevantes. Diseñar mejoras en la administración de una empresa turística aplicadas al ámbito de intereses especiales y empleando aspectos tecnológicos relevantes. Dirigir servicios turísticos complementarios en relación a los estándares de calidad.

El **Administrador de Empresas de Turismo** es un profesional capaz de contribuir al fortalecimiento del turismo nacional, bajo una orientación de desarrollo sustentable; crear y gestionar empresas prestadoras de servicios turísticos; internalizar conocimientos y habilidades que le permitan adaptarse a los cambios del sector y formular proyectos de desarrollo turístico, gestionando con eficiencia su ejecución.

El **Administrador Turístico**, es un profesional capacitado para diseñar, desarrollar, gestionar, evaluar y operar programas, servicios y productos turísticos públicos y privados de alto valor agregado, que satisfagan las necesidades actuales y potenciales de clientes locales e internacionales según las normas vigentes, acorde a un desarrollo sustentable, cumpliendo con las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial, aceptando la diversidad cultural, adaptable al cambio e innovación y con una eficiente administración.

El **Guía de Turismo Aventura** es un técnico superior de nivel operativo que tendrá una formación teórica y práctica rigurosa, mediante métodos educativos basados en competencias con formación dual, a través de procesos dinámicos y en terreno.

El **Ingeniero en Gestión Turística** es capaz de ejecutar funciones en áreas de gestión y operación, tanto en empresas privadas del sector, como en instituciones públicas con orientación turística; diagnostica y evalúa potencialidades turísticas y gestiona su desarrollo, basado en altos estándares de sustentabilidad y en el uso eficiente de los recursos con que cuenta la empresa y/o institución. Su formación lo hace capaz de formular, evaluar, gestionar y/o asesorar proyectos turísticos, así como planificar el desarrollo turístico territorial; integrando en estos, evaluaciones de impacto ambiental, planes y acciones de

marketing, normas de calidad y la legislación vigente. El servicio y la atención de alta calidad es una característica de su quehacer y se manifiesta en las relaciones con su equipo de trabajo, con los clientes potenciales o reales y con quien tiene vinculación en su desempeño. Se relaciona con sus pares, subordinados o superiores en escala jerárquica, en un plan.

El ingeniero en gestión turística está capacitado para gestionar y administrar a nivel gerencial empresas u organismos del sector turístico y proyecto del área.

El **Ingeniero en Hotelería y Turismo**, es un profesional con una sólida base teórico práctica de los sectores hotelero y turístico, con una perspectiva interdisciplinaria que le permita planear, organizar, dirigir y controlar las diferentes actividades, productos y servicios que conforman la cadena de valor de un destino turístico, bajo un enfoque sistémico e integral del mercado, utilizando para ello un conjunto de herramientas que fomenten y aseguren un desarrollo competitivo y sustentable. Además, será capaz de formular, estrategias y aplicar políticas y normas de calidad en los procesos de gestión empresarial hotelera y turística, a lo que se suma un elevado manejo del idioma inglés.

El **Técnico de Nivel Superior** está capacitado para comprender la actividad turística como un sistema, reconociendo el impacto social, cultural, económico y ambiental, convirtiéndose en un motor de desarrollo y progreso para el país, respondiendo a los diversos requerimientos a través del aprovechamiento integral de recursos naturales y culturales; actividades sustentables y viables, en el diseño, ejecución y control de planes, programas y proyectos, paquetes e itinerarios y rutas turísticas. Estará capacitado también, para actuar responsablemente en áreas operativas en una empresa de viajes y en empresas de turismo directo e indirecto, según los estándares, así como prestar apoyo en actividades de valorización y gestión turística.

El **Técnico en Gastronomía**, es un profesional capacitado para planificar, elaborar ofertas gastronómicas rentables, mediante la obtención y abastecimiento de productos de calidad,

manejando procesos de compras y conservando los productos de acuerdo a sus características específicas; realizando la producción gastronómica, con la aplicación de técnicas y estándares nacionales e internacionales, utilizando la tecnología tradicional y de última generación en equipamiento gastronómico, valorando los aspectos culturales y patrimoniales de la gastronomía chilena, regional e internacional, realizando diferentes tipos de servicios de alimentos y bebidas, otorgando productos que satisfagan las necesidades del cliente, creando cartas y menús que incluyen el maridaje y armonización de bebidas con comidas, empleando los conceptos de sommeteria y comunicándose con el comensal en su idioma extranjero, observando y aplicando en todas las etapas de producción y servicio las condiciones de higiene.

El **Técnico en Servicios Aerocomerciales**, es un profesional capacitado para diseñar, desarrollar, gestionar y operar programas relativos a servicios de carga aerocomerciales según las normas vigentes y cumplimiento con las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial, desarrollo sustentable territorial, aceptación a la diversidad cultural y una eficiente administración(planificar, organizar, dirigir y controlar).

El **Técnico Superior de Turismo de Aventura**, es un profesional capacitado en diseñar, desarrollar, evaluar y operar programas, servicios y productos cumpliendo con las normas de calidad, en el área de turismo de naturaleza y de intereses especiales ligados al deporte, a la recreación a través de la aventura y la interpretación patrimonial, siguiendo políticas de desarrollo sustentable, aplicando estrategias para minimizar los impactos y adaptándose al cambio e innovaciones en el área público y privado.

Está capacitado para transformar y aprovechar los recursos turísticos, pudiendo planificar, organizar, dirigir y asesorar a empresas y actividades del sector; diseña, ejecuta y administra proyectos de ingeniería en servicios, emprendedores y generadores de negocios, relacionados directa e indirectamente con el turismo.

Están capacitados para identificar, transformar, capacitar y aprovechar los recursos

turísticos, pudiendo planificar, organizar, dirigir y asesorar a empresas y actividades del sector, diseñar, ejecutar y administrar proyectos de ingeniería en servicios, relacionados directa o indirectamente con el turismo.

La carrera forma especialidades integrales, capaces de informar, orientar, administrar y comercializar toda la gama de productos y servicios turísticos. Este técnico de nivel superior está capacitado para ejecutar labores a nivel operativo en los diversos tipos de empresas de viajes y turismo, servicios de alojamiento turístico y prestaciones de servicios turísticos especializados, a partir de directrices, disposiciones, normas y procedimientos reconocidos por entidades del sector turístico tanto a nivel nacional como internacional.

Organizar su trabajo en los departamentos de un establecimiento hotelero y/o gastronómico, de acuerdo a las tareas asignadas y los recursos existentes. Realizar operaciones de prestación de servicios y productos de acuerdo a los estándares y procedimientos de la empresa, normas vigentes de higiene y seguridad. Controlar la calidad de los productos y servicios hoteleros y gastronómicos según los estándares de la industria y de la empresa. Establecer comunicación oral y escrita con clientes, proveedores y personal en idioma español y en inglés y francés a nivel intermedio avanzado, de acuerdo al segmento del mercado y al tipo de empresa. Participar la producción gastronómica, de acuerdo al segmento del mercado y al tipo de empresa.

Gestionar la producción de alimentos y bebidas y ocupación de alojamiento de un establecimiento hotelero y/o gastronómico, de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

Para este profesional es fundamental la interacción con la comunidad, lo que enriquece su desarrollo personal y permite estar en una constante actualización de los cambios y desarrollo de la industria gastronómica nacional y mundial.

Técnico de Nivel Superior con sólida formación en ámbitos de turismo, geografía, historia, conservación del ambiente y técnicos para prestación de servicios turísticos.

Turismo aventura: Comunicar de manera oral y escrita información turística en español, a inglés a nivel preintermedio; Aplicar procedimientos y técnicas recreativas, de seguridad, emergencia, orientación y conocimientos en espacios naturales según estándares y normas de turismo aventura; Utilizar elementos básicos de gestión, herramientas contables y de marketing turístico a través de tecnología computacional; Satisfacer necesidades del cliente aplicando procedimientos de calidad; Vender productos, programas y servicios turísticos nacionales e internacionales, de acuerdo a necesidades del cliente; Identificar patrimonio relevante en Chile y el mundo bajo parámetros de sustentabilidad medioambiental.

Un **Ingeniero de Expediciones y Ecoturismo** planifica, organiza y ejecuta proyectos de expedición de orden científico, exploratorio, turístico y de rescate en contextos interdisciplinarios. El guía, orienta y lidera grupos en el ámbito de las expediciones y del turismo de intereses especiales, con una postura innovadora, creativa y generadora de emprendimientos en un marco de sustentabilidad y protección del ecosistema. Producto de su formación integral el egresado actúa como agente clave y generador de valor en la industria de la hospitalidad y actividades vinculadas a la naturaleza, con sentido de respeto por la diversidad humana.

Respecto de los **principales conocimientos, actitudes, habilidades y/o valores que la institución cree que busca el estudiante**, de las 25 alternativas entregadas, las cinco preferencias son Idiomas con un 65,7%, Emprendimiento 37,1%, Manejo de grupos 34,3, y Gestión y Planificación ambos con un 31,4%.

Los **principales conocimientos, actitudes, habilidades y/o valores que la institución cree que busca el empleador** en los estudiantes son Idioma, Trabajo en equipo y Servicio al cliente con un 65,7%, Gestión con un 54,3% y Calidad con un 40%.

Las **cinco fortalezas que las propias instituciones perciben de su programa de estudio**, los más importantes son Idioma (25,7%), luego le siguen con igual porcentaje (8,6%) en Gestión, Sustentabilidad y Servicio al cliente, y Administración con un 5,7%.

Las cinco **debilidades que la institución percibe en su programa de estudio**, considerando en la respuesta una escala de 1 a 5 donde el 1 era considerando el más importante, el Emprendimiento representa un 22,9%, Desarrollo del pensamiento crítico 8,6%; Conocimientos tecnología de la Información y Comunicaciones 5,7%. Le siguen todas en igual porcentaje (2,9%) Normativas y Legislación, Seguridad, Geografía, Patrimonio Natural, Patrimonio Cultural, Idiomas, Cultura General, Responsabilidad social y global y Liderazgo.

3.4. Características y selección de los docentes de la carrera de turismo.

Los requisitos de postulación del profesorado que se consideran al momento de ser contratados (experiencia académica, en el sector, etc.) y los aspectos que incorpora el proceso de selección por parte de las Instituciones son variados, pero los aspectos que todos consideran al momento de la contratación son:

- Poseer un título Profesional, en las Universidades se requiere de un post grado
- Currículo
- Entrevista con el Director de la Carrera
- Experiencia laboral en el sector turismo, especialización en el área que impartirá (en algunos casos se considera una docencia mínima de tres años).
- Experiencia en la docencia en la educación Superior

Otras instituciones a los docentes que cumplen con el perfil son derivados al área de selección de RR.HH, el proceso en esta área incluye una entrevista grupal y personal y se solicita al director de carrera la realización de una clase tipo. El proceso finaliza con la generación de informe sugiriendo o no la contratación del docente.

También se destaca como algo fundamental es estar actualizado en el quehacer de las

materias del curso que imparte es fundamental. La creatividad, flexibilidad y adaptación a la innovación en el proceso.

Descripción del **proceso de inducción y mecanismo utilizados para medir la eficiencia de los docentes** se realiza de diferentes formas.

En el proceso de inducción por ejemplo, algunos lo hacen directamente en la carrera, otros en cambio, es institucional (Unidades de apoyo académico) para velar por la calidad pedagógica, pero en general señalan que radica en dar a conocer el proyecto en su conjunto y la importancia de la instalación de competencias y habilidades de cada curso, tributando directamente a la malla curricular y con esto al perfil de egreso establecido.

Paralelamente, se realizan reuniones de la comunidad académica donde se incorporan a los nuevos integrantes, realizando trabajos de taller que buscan la sinergia entre los cursos que componen la malla. También se realizan charlas informativas, reuniones técnicas, entrega y explicación de documentos de trabajo, reglamento académico, cursos de planificación y diplomado en educación superior. Entrega del programa, sugerencias de cambio para la actualización por parte del profesor/a.

Los **mecanismos utilizados para medir la eficiencia de los docentes** se utilizan diversas formas, por ejemplo, talleres y módulos on line, reuniones individuales y de la comunidad académica. También en algunas instituciones se considera el apoyo continuo a profesores nuevos desde la Unidad de Apoyo Pedagógico a través de seguimiento y observación de clases.

Participación en eventos y actividades extra programáticas, cursos de capacitación y diplomados en docencia. Revisión del grado de ajuste entre el programa de la asignatura y el perfil del plan de estudios.

Algunas de las instituciones dicen no tener mecanismos formales para medir la eficiencia de los docentes.

El 74,3% de las Instituciones **otorga oportunidades de formación a su profesorado** en el sector nacional, y en el sector internacional un 28,6%.

El 57,1% de las instituciones de educación superior dicen dar **oportunidades de formación a su profesorado** en el ámbito académico internacional y un 88,6 en el ámbito nacional

El 68,6% **entrega incentivos económicos** (becas de desplazamiento, bonos de formación, etc.), para el fomento de la formación del profesorado relacionado con el programa.

Otros incentivos económicos que existen para el fomento de la formación del profesorado relacionado con el programa son, por ejemplo a través del programa MECESUP: "Fortalecimiento de la Formación Técnica Superior en Turismo y Turismo de Intereses Especiales (TIES) en Chile; mediante el Desarrollo de un Programa Académico de Formación de Formadores y Diplomas Disciplinarios en Turismo".

Alojamiento/pasajes, financiamiento de cursos de perfeccionamiento en materias afines a los programas curriculares.

Becas nacionales/internacionales, pasantías nacionales/internacionales, patrocinio para postulación a proyectos externos, publicaciones y elaboración de tesis, fondos concursables lo que consisten en el financiamiento de proyectos de innovación y mejora educativa elaborados por docentes.

También existen subsidios, para pasantías en el extranjero, becas y co-financiamiento para estudios de pre y post grado.

Menos del 20% de los profesores **optan a formación complementaria relacionada con la carrera** y un 22,9%, lo hace en el rango entre el 21 a 50%.

Los **ámbitos de capacitación en los cuáles son preparados los profesores** está relacionado con la asistencia a magíster, diplomados, capacitaciones, cursos y homologaciones relacionados con temas en turismo, sustentabilidad, competitividad e innovación, gestión turística, docente en educación superior, gestión en educación, emprendimiento, especialización técnica y pedagógica, gestión de organizaciones, gestión de riesgos, primeros auxilios en áreas remotas, seguridad, montañismo, Maestro no deje rastro, patrimonio natural y cultural.

Higiene/seguridad alimentaria/ normativa vigente, cocina chilena/ internacional/ pastelería.

Respecto a la **evaluación de los docentes**, el 94,3% de las instituciones lo hacen los estudiantes, son las Direcciones de los Programas, el 48,6% se autoevalúan, en un pequeño porcentaje (2,9%), lo hacen los jefes de carrera.

Los aspectos más importantes que las Instituciones incorporan en la evaluación del docente son:

1. Las cualidades personales y profesionales como asistencia, responsabilidad, compromiso, capacidad motivadora, desempeño y responsabilidad administrativa, académica; identificación con la misión institucional.
2. Recursos y metodologías de enseñanza/aprendizaje. Deberes formales, desarrollo de la docencia.
3. Metodologías pedagógicas. Conocimientos del tema, capacidad para motivar, capacidad para relacionar contenidos con el acontecer actual, Cumplimiento con objetivos, plazos y fechas, da a conocer metodologías de evaluación, entre otros. Material entregado, Información de los contenidos del curso y fechas de evaluaciones, Actualidad de los temas tratados en clases, conocimiento y dominio de los temas tratados en clases, Preocupación por el nivel de aprendizaje de los alumnos, Si da o no

tiempo para consulta y corrección de pruebas, Integración de contenidos de otras asignaturas de la carrera. Manejo en aula.

4. Estudiantes (Entrega de materias; Conocimiento de las materias; Motivación; Responsabilidad; Trato.

Otra de las instituciones plantea que debe conocer y materializar en el aula el proyecto educativo lo que se traduce en una serie de capacidades que se organizan en estas cuatro dimensiones: Dimensión disciplinar, dimensión pedagógica, dimensión interpersonal y dimensión administrativa.

Respecto si el **programa de estudios asegura una puesta en práctica de la enseñanza teórica** el 97,1% responde en forma afirmativa y lo hacen a través de asignaturas donde ejecutan actividades reales o simuladas, tales como: emergencias, juegos de roles, simulación de despacho aeroportuario, simulación de servicio a bordo en aerolíneas. Aplicación de técnicas de actividades al aire libre a través de salidas a terreno, tales como trekking, kayak, buceo, escalada en roca, mountainbike, entre otras. También en talleres, prácticas laborales, visitas en terreno a empresas.

Trabajos en asignaturas de proyecto empresarial gastronómico, proyecto empresarial turístico y proyecto empresarial hotelero.

A través de los docentes que participan activamente en la industria; Realización prácticas indicadas en los programas de estudio de cada asignatura; Realización de trabajos colaborativos con la industria, como el desarrollo por parte de alumnos de planes de desarrollo turísticos para diferentes comunas (PLADETUR).

Trabajos de marketing y asesoramiento a microempresarios de la industria; realización de diagnósticos a empresas de la industria. Asesorías junior; Ferias de emprendimiento; Formulación de proyectos.

Entrega de programas de asignaturas a profesores y alumnos. Reuniones con alumnos y docentes, donde se les consulta por avance de programa, contenidos y logros de aprendizajes.

La carrera de ecoturismo tiene salidas a terreno de 1 o 2 días, planificadas como una forma de potenciar el aprendizaje teórico de la asignatura. El segundo tiene entre 10 y 12 días de terreno, donde el alumno aprende en terreno distintas técnicas, uso de equipos, manejo de equipos de comunicación y seguridad y trabajo en grupos, de actividades de montaña y más.

La metodología de enseñanza de FUGA, contempla una dedicación teórica y su aplicación práctica inmediata en cada curso, por medio de ejercicios, actividades y terrenos, contextualizados a la realidad turística, lo que ayuda a visualizar y evaluar los contenidos y su pertinencia.

Las actividades prácticas en los talleres de especialidad.

Los alumnos deben durante el desarrollo de las clases de las unidades de cada módulo realizar actividades prácticas, como organizar y dictar ellos mismos charlas técnicas, organizar actividades turísticas en beneficio de la localidad, preparar proyectos turísticos, participar en charlas y/o seminarios, aplicar encuestas en terreno, entre otros.

Resolución de casos para aplicación, actividades (desarrollo y ejecución) y evaluaciones interdisciplinarias, Trabajo en equipo en actividades interdisciplinarias/carreras

4. Conclusiones

Los resultados de esta encuesta, no solo servirá de insumo a las propias Instituciones de Educación Superior, donde se refleja la realidad de un porcentaje importante de opiniones en lo que respecta a su funcionamiento, sino también a los alumnos y profesionales que se encuentran estudiando o trabajando en el sector.

Según el Consejo de Educación Superior, existen 27.328 alumnos y alumnas matriculados en estas entidades durante el año 2012. De este total de matrículas 2.634 corresponde a Universidades (9,6%), 12.515 alumnos/as matriculados en Institutos Profesionales (45,8%) y 12.179 (44,6%) en Centros de Formación Técnica.

Si bien son 44 las entidades que dictan carreras de turismo, hotelería, gastronomía y afines, existen 65 de carreras, según el Consejo de Educación Superior, lo que sin duda será uno de los temas a tratar en la Mesa de Capital Humano ya que es importante momento de reconocer perfiles por parte de los empleadores, al momento de contratar a sus trabajadores.

	Nombre Carreras
1	Administración de Empresas de Turismo
2	Administración Hotelera y Gastronómica
3	Administración Turística Multilingüe
4	Administración Gastronómica Internacional
5	Administración de Empresas Turísticas
6	Administración de Hoteles y Restaurantes
7	Administración en Alimentación Colectiva
8	Administración Hotelera Internacional
9	Administración Hotelera Profesional
10	Administración Turística
11	Administración de Servicios Gastronómicos y Hoteleros
12	Artes Culinarias y Gastronomía Internacional
13	Administración Gastronómica
14	Administración de Empresas de Turismo
15	Administración de Artes Culinarias y Servicios
16	Administración de Empresas Hoteleras y Servicios
17	Dirección en Administración Hotelera
18	Ecoturismo
19	Gestión en Turismo y Cultura
20	Gastronomía Internacional

21	Hotelería y Turismo
22	Ingeniería en Turismo y Hotelería
23	Ingeniería en Expediciones y Ecoturismo
24	Ingeniería en Gestión Turística
25	Ingeniería en Hotelería y Turismo
26	Ingeniería en Turismo y Hotelería
27	Ingeniería en Administración Hotelera
28	Ingeniería en Servicios Ecoturísticos
29	Ing. Ejecución en Turismo
30	Ing. Ejecución en Hotelería y Turismo
31	Ingeniería en Turismo
32	Licenciatura en Artes Culinarias y Negocios Gastronómicos
33	Técnico Nivel Superior en Administración de Negocios Gastronómicos
34	Técnico Nivel Superior en Contacto con la Naturaleza y Deporte Aventura
35	Técnico Nivel Superior en Administración de Empresas (P.E.)
36	Técnico Nivel Superior en Turismo
37	Técnico Nivel Superior en Turismo y Hotelería
38	Técnico Nivel Superior en Gastronomía
39	Técnico Nivel Superior en Restauración
41	Técnico Nivel Superior en Restauración Patrimonial
41	Técnico Nivel Superior en Administración Hotelera
42	Técnico Nivel Superior en Turismo Aventura
43	Técnico Nivel Superior en Hotelería y Gastronomía
44	Técnico Nivel Superior en Adm. de Recursos Turísticos
45	Técnico Nivel Superior en Hotelería y Turismo
46	Técnico Nivel Superior en Gastronomía Internacional
47	Técnico Nivel Superior en Administración Hotelera y Resorts Internacional
48	Técnico Nivel Superior en Servicios Turísticos
49	Ing. Ejecución en Administración de Empresas de Turismo en la Naturaleza
50	Técnico Nivel Superior en Cocina Internacional y Tradicional Chilena
51	Técnico Nivel Superior en Gastronomía y Cocina Internacional
52	Técnico Nivel Superior en Gastronomía y Pastelería Internacional
53	Técnico Nivel Superior en Hoteles y Restaurantes
54	Técnico Nivel Superior en Servicios Turísticos
55	Técnico Nivel Superior en Turismo Bilingüe
56	Técnico Nivel Superior en Gestión de Servicios Hoteleros y Turísticos
57	Técnico Nivel Superior en Ecoturismo
58	Técnico Nivel Superior en Servicios Gastronómicos Hoteleros y de Restaurante
59	Técnico Nivel Superior en Servicios Hoteleros y de Restaurante

60	Técnico Nivel Superior en Cocina Nacional e Internacional
61	Técnico Nivel Superior en Gestión de Negocios Turísticos
62	Técnico Nivel Superior en Desarrollo Turístico
63	Técnico Nivel Superior en Turismo de Intereses Especiales
64	Técnico Nivel Superior en Servicios Hoteleros
65	Técnico Nivel Superior en Gastronomía Internacional (Diplome Superieur Ecole Culinaire Francaise)